



**Empresa Social del Estado
Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

ESE BARRANCABERMEJA

ABRIL 2026

OBJETIVO:

Identificar posibles falencias en los servicios ofrecidos por la empresa para desarrollar acciones encaminadas a eliminarlas y así elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todas las encuestas de satisfacción que se apliquen a los usuarios de la ESE Barrancabermeja

FICHA TÉCNICA

Título	Encuesta de satisfacción Ese Barrancabermeja
Población objetivo	Usuarios atendidos en centros de salud zona urbana y rural, Ese Barrancabermeja; Con aseguramiento en las eps contratadas y que han sido atendidos en los diferentes servicios: consulta externa, consulta odontológica, promoción y mantenimiento de la salud, urgencias, hospitalización, farmacia.
Método de aplicación de Encuestas	Encuesta personal directo, telefónico. La encuesta se realiza de manera personalizada a través del formato diseñado para tal fin y/ o en el aplicativo del Sistema Panacea Satisfacción del usuario. Cuando el usuario atendido es un menor de edad o presenta alguna situación de discapacidad cognitiva u otro diagnóstico que le limite, la encuesta la debe responder la persona que estuvo con él durante la prestación del servicio. Pero los datos registrados serán los del usuario atendido.
Aspectos a evaluar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación experiencia global de los usuarios. (requerimiento resolución 0256 de 2016) 2. Evaluación respecto a sí recomendaría la institución a sus familiares o amigos (requerimiento resolución 0256 de 2016) 3. Evaluación aspecto de accesibilidad y oportunidad en el proceso de atención 4. Evaluación información brindada al usuario en el proceso de atención 5. Evaluación aspectos de calidez 6. Evaluación aspectos de infraestructura: comodidad, seguridad, higiene 7. Evaluación conocimiento y comprensión deberes y derechos
Periodo del informe	Abril de 2026

1. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION ABRIL 2026

Durante el mes de ABRIL 2026, se aplicaron 460 encuestas en los centros de salud de la ESE Barrancabermeja.

1.1 EVALUACION DE EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA ABRIL 2026

Tabla 1. EVALUACION DE EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA ABRIL 2026

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	155	33,70
BUENA	248	53,91
REGULAR	37	8,04
MALA	19	4,13
NO RESPONDE	1	0,22
TOTAL	460	100,00

Tabla 2. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA ABRIL 2026

Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad de medida	Cálculo Matemático del Indicador	Análisis de resultado
Proporción de Satisfacción global de los Usuarios en la ESE Barrancabermeja	Número de usuari@s que respondieron buena o muy buena a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE Barrancabermeja	Por 100%	$403/460*100=88\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 88% En comparación con la meta establecida por la ESEB, que es del 80% se puede concluir que en el periodo se cumple con la meta

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Abril 2026(Aplicativo Panacea- Satisfacción del usuario)

Tabla 3. COMPARATIVO DEL INDICADOR PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA MES ANTERIOR Y MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR.

MES ANTERIOR (MARZO 2026)	MES ACTUAL (ABRIL 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ABRIL 2025	ANÁLISIS DE RESULTADOS
82%	88%	80%	Se observa Tendencia al aumento en un 8% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia al aumento en un 6%% con respecto al mes inmediatamente anterior.

1.2 EVALUACION DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS ABRIL 2026

Tabla 4. EVALUACION A LA VARIABLE RECOMENDARÍA LA ESEB SUS FAMILIARES O AMIGOS, ABRIL 2026

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	380	82,61
PROBABLEMENTE SI	60	13,04
DEFINITIVAMENTE NO	5	1,09
PROBABLEMENTE NO	15	3,26
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	460	100,00

TABLA 5. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ABRIL 2026

Nombre del indicador	Descripción del indicador	Unidad de medida	Cálculo matemático del indicador	Análisis de resultado
Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos	Número de usuari@s que respondieron definitivamente si o probablemente si a la pregunta: ¿Recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos?	Por 100 (%)	$440 \times 100 / 460$ 96%	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 96%. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 80%, se puede observar que sí cumple. Los usuarios mantienen fidelidad con la Eseb

Fuente: Fuente: Formato encuesta de satisfacción ABRIL 2026 (Aplicativo Panacea- Satisfacción del usuario)

TABLA 6. Comparativo del Indicador recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

MES ANTERIOR (MARZO 2026)	MES ACTUAL (ABRIL 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ABRIL 2025	ANÁLISIS DE RESULTADOS
96%	96%	87%	Se observa tendencia al aumento en un 9% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la igualdad con respecto al mes inmediatamente anterior; pudiéndose concluir que si bien los usuarios manifiestan aspectos de inconformidad que requieren acciones de mejoramiento, en sentido general muestran aceptabilidad y fidelidad con la atención recibida a través de la Eseb

1.3 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION ABRIL 2026

TABLA 7. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA ABRIL 2026

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	149	32,39
EXCELENTE	99	21,52
MALO	3	0,65
REGULAR	209	45,43
TOTAL	460	99,99

54% evalúa satisfactoriamente el tiempo de asignación de citas (bueno y excelente). Sin embargo, un porcentaje representativo -46%- evalúa insatisfactoriamente el tiempo de asignación de citas (calificación de malo y regular). Usuarios manifiestan dificultad por congestión en llamadas, especialmente en horas tempranas; interrupción en la llamada, la cual se cuelga y se pierde la comunicación.

TABLA 8. ATENCION HORA DE CITA ABRIL 2026

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	438	95,22
NO	22	4,78
TOTAL	460	100,00

El 95% refiere que lo atienden a la hora de la cita, frente a un 5% que refiere lo contrario. Usuarios refieren la no cancelación oportuna de las citas, en casos en que el profesional por alguna situación presenta inconvenientes para cumplirlas. Solicitan los informes oportunamente y que las citas sean programadas inmediatamente.

1.4 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION ABRIL 2026

TABLA 9. CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN ABRIL 2026

CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	458	99,57
NO	2	0,43
TOTAL	460	100,00

Los usuarios evalúan satisfactoriamente la claridad en la información que se les brinda en el momento de la atención. En un 99% refieren que sí les brindan la información en forma clara, sólo un 1% manifiesta lo contrario. Entre las manifestaciones, los usuarios solicitan una mejor orientación hacia los servicios y evitar gastos innecesarios al requerir la atención en donde no corresponde.

TABLA 10. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION, ABRIL 2026

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	299	65,00
EJERCICIO FISICO	33	7,17
HABITOS SALUDABLES	170	36,96
NO RECIBIO INFORMACION	1	0,22
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	0	0,00
TOTAL	503	109,35

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (65%), hábitos saludables (37%). En menor proporción refieren información sobre ejercicio físico (7%); uso adecuado del tiempo libre (1%).

TABLA 11. INFORMACION PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD ABRIL 2026

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	459	99,78
NO	1	0,22
TOTAL	460	100,00

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 99%. Se observa que los usuarios están mayormente informados por diferentes estrategias para acceder a los programas. Actualmente la Eseb continúa fortaleciendo acciones de demanda inducida intramurales, actividades extramurales en las diferentes comunas a través de los equipos básicos de salud. De otra parte, a través del SIAU se tramitan intermediaciones de las eps, especialmente en el

grupo poblaciones niños en protección del icbf, para ingreso a atenciones de rutas de la salud.

EVALUACION ASPECTOS DE CALIDEZ ABRIL 2026

TABLA 12. TRATO Y CALIDEZ EN LA ATENCION DEL PERSONAL DE SALUD, ABRIL 2026

TRATO BRINDADO POR PERSONAL DE SALUD FUE AMABLE Y CALIDO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	460	100,00
NO	0	0,00
TOTAL	460	100,00

Los usuarios manifiestan en un 100% que el trato del personal de salud es amable y cálido. En el mes no se destacan insatisfacciones por trato digno. Sin embargo, desde el proceso SIAU se continúan realizando actividades de humanización que propenden por el buen trato y calidez en el servicio tanto en los profesionales responsables de la atención, como en el usuario que la recibe.

1.5 EVALUACION ASPECTOS DE SEGURIDAD- COMODIDAD DE AREAS EN EL PROCESO DE ATENCION ABRIL 2026

TABLA 13. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	150	32,61
EXCELENTE	106	23,04
MALO	5	1,09
REGULAR	199	43,26
TOTAL	460	100,00

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 56% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 44% (Calificación de regular y malo). Entre las no conformidades por adecuaciones locativas, los usuarios refieren: mejor iluminación de áreas, mantenimiento de aires acondicionados, arreglos de goteras y baños.

TABLA 14. EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION ABRIL 2026

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	272	59,13
EXCELENTE	111	24,13
REGULAR	77	16,74
TOTAL	460	100,00

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención en un 83%(calificación de buena y excelente); frente a una insatisfacción del 17% (calificación de regular).

1.7 EVALUACION CONOCIMIENTO Y COMPRESION DEBERES Y DERECHOS EN SALUD, ABRIL 2026

TABLA 15. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS MARZO 2026

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				MEDIOS			
		SI		NO		CARTELERA	CHARLAS	PAGINA WEB	OTROS
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%						
IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS	NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN SI A LA PREGUNTA CONOCE SUS DERECHOS, DEBERES Y COMPROMISOS COMO USUARIO DE SALUD/ TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100	439	95%	21	5%	91	340	8	0

Los usuarios manifiestan en un 95% conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud, destacando las Charlas y carteleras como los mayores medios de información.

2. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

TABLA 16. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS ABRIL 2026

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	255	55,43	En el periodo se presentaron inconformidades por la congestión en las llamadas al callcenter al solicitar las citas; situaciones reportadas al líder del proceso para seguimiento y acciones de mejoramiento. Como acción correctiva inmediata se asignaron las atenciones solicitadas. De otra parte, los usuarios presentan inconformidad por la percepción de demora en la atención en el servicio de urgencias, situaciones socializadas con el líder de urgencias para análisis y mejoramiento.
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	121	26,3	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	2	0,43	
SUBTOTAL	378	82,16	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	45	9,78	Usuarios presentan sugerencias de mejoramiento en la accesibilidad en el servicio de urgencias y farmacia
SUBTOTAL	45	9,78	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	39	8,48	Usuarios solicitan disponibilidad de medicamentos y sugieren los arreglos locativos en especial el arreglo de goteras, mejor iluminación de áreas, mantenimiento preventivo de aires acondicionados
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	26	5,65	
SUBTOTAL	65	14,13	
CALIDEZ Y BUEN TRATO			
MEJORAR CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL PROFESIONAL	4	0,87	En forma mínima se destaca percepción inadecuada en la actitud de algunos profesionales de la salud
SUBTOTAL	4	0,87	
INFORMACIÓN			
MEJORAR LA INFORMACION DADA POR EL PROFESIONAL O PERSONAL DE SALUD	24	5,22	Usuarios sugieren mejor información para el acceso a los servicios
SUBTOTAL	24	5,22	
TOTAL	516	112,16	

**3. RECOMENDACIONES INSITUCIONALES PARA MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS
ABRIL 2026**

TABLA 17. RECOMENDACIONES Y/O ACCIONES REALIZADAS POR CAUSAS DE INCONFORMIDAD

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ACCIONES REALIZADAS/O GESTIONADAS
consulta Médica/odontología	OPORTUNIDAD	Las situaciones de accesibilidad y oportunidad por demora en las asignaciones o atenciones de citas, fueron remitidas a Subdirección científica y jefe de servicios ambulatorios. Situaciones puntuales fueron gestionadas por SIAU con el servicio de facturación y se asignaron las citas a los afectados.
Urgencias	OPORTUNIDAD,	Las situaciones por falta de oportunidad en la atención de urgencias fueron socializadas con los líderes de procesos involucrados para revisión y seguimiento. Algunas situaciones puntuales fueron intervenidas en el momento
Farmacia	OPORTUNIDAD/CALIDEZ	Las situaciones por demora en la entrega del medicamento (por pendientes); fueron remitidas a la regente de farmacia y jefe de servicios ambulatorio para seguimiento y acciones correctivas. Solicitan mejor actitud del personal responsable de brindar el servicio (mayor calidez